

**INOVASI GESIT AKTIF MERAKYATNYA DISPENDUKCAPIL
(GAMPIL) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MALANG**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan Strata
Satu (S1) Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Albertus Aliandu Dadu Wodon
NIM : 201410050311137
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Inovasi Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil (GAMPIL)
dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Disetujui Untuk Diuji Dihadapan Sidang Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Yana S Hijri, S.IP., M.IP



Nurudin, S.Sos, M.Si

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Handwritten signature of Muhammad Kamil
Muhammad Kamil, S.IP., MA

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Albertus Aliandu Dadu Wodon

201410050311137

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana (SI) Ilmu Pemerintahan

Pada hari Sabtu, 13 Juli 2019

Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Drs. Jainuri, M.Si**

2. **Heru Mulyono, S.IP, MT**

3. **Yana S. Hijri, S.IP, M.IP**

4. **Nurudin, S.Sos, M.Si**

()
()
()
()

Mengetahui a/n
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Desu Kurniawati, M.Si

**Inovasi Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil dalam Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Malang**

Diajukan Oleh :

Albertus Aliandu Dadu Wodon
201410050311137

Telah disetujui
Pada hari / tanggal, *Sabtu/ 13 Juli 2019*

Pembimbing I



Yana S. Hijri, S.IP, M.IP

Pembimbing II



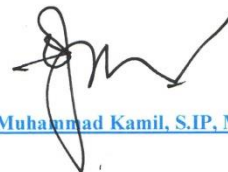
Nurudin, S.Sos, M.Si

Mengetahui
a/n Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik
Dekan I



Estu Kurniawati, M.Si

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP, MA

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Albertus Aliandu Dadu Wodon
Tempat, Tanggal Lahir : Lela, 23 Mei 1995
NIM : 201410050311137
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Skripsi saya yang berjudul :

Inovasi Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil (GAMPIL) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Adalah bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik sebagaimana berlaku

Malang, 24 Juni 2019

Yt


Albertus Aliandu Dadu Wodon

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Inovasi Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil (GAMPIL) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penulisan skripsi ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik (S.IP) Jurusan Ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga pada penyusunan skripsi ini, sangatlah tidak mudah. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung pada penelitian ini. Secara khusus terima kasih disampaikan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Leonardus Lewa dan Mama Maria Fransiska atas segala doa restu, kasih sayang, dukungan, dorongan, semangat, dan pengorbanan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Fauzan, M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Malang beserta seluruh jajaran rektorat yang telah memfasilitasi sarana dan prasarana belajar yang memadai.
3. Dr. Rinikso Kartono, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh jajaran dekanat, yang telah memberikan izin melakukan penelitian demi kelancaran penulisan tugas akhir.
4. Muhammad Kamil, S.IP, MA selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan atas bimbingan, motivasi dan masukan selama proses perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini.
5. Yana S. Hijri, S.IP, M.IP selaku dosen pembimbing I atas semua bimbingan, motivasi, saran, waktu, dan kesabaran yang luar biasa yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini, hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Nurudin, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II atas semua bimbingan, motivasi, saran, waktu, dan kesabaran yang luar biasa yang telah diberikan

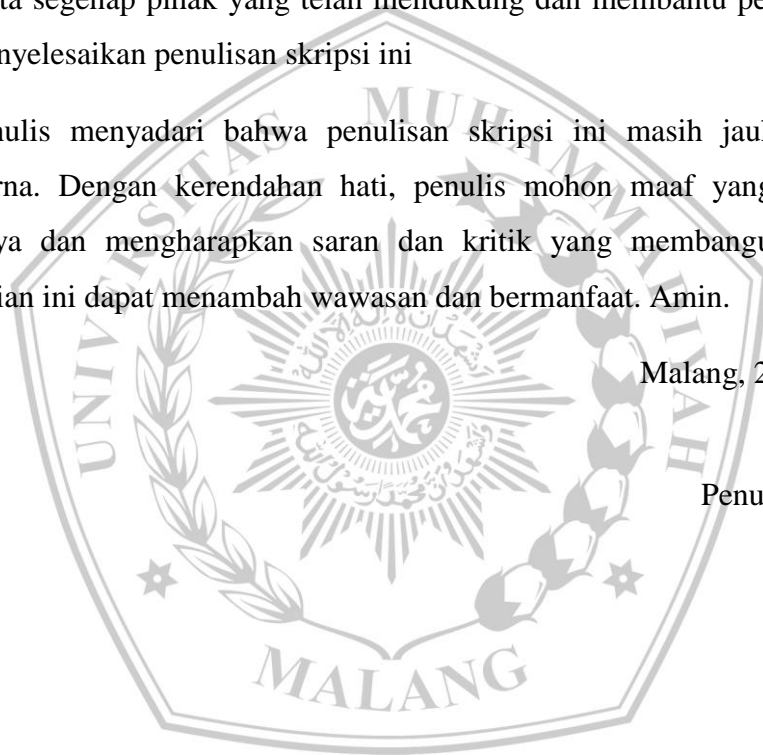
dalam penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan proses penelitian.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan UMM yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Serta segenap pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan kerendahan hati, penulis mohon maaf yang sebesar – besarnya dan mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga penelitian ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat. Amin.

Malang, 24 Juni 2019

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAKSI	xiii
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	xvi
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Definisi Konseptual.....	18
F. Definisi Operasional.....	24
G. Metode Penelitian	24
H. Kerangka Berpikir	33
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	37
A. Pelayanan Publik.....	37
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	37
2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	38
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	40
4. Asas dan Standart Pelayanan Publik	42
5. Kualitas Pelayanan Publik	46

B. Inovasi Pelayanan Publik	49
1. Pengertian Inovasi	49
2. Aspek-Aspek Inovasi	54
3. Tipologi Inovasi ..	55
4. Inovasi Sektor Publik	57
C. Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil (GAMPIL).....	60
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	63
A. Gambaran Umum Kota Malang	63
1. Visi dan Misi Kota Malang	64
2. Geografis	68
3. Kependudukan dan Ketenagakerjaan	70
4. Pendidikan	71
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	72
1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	72
2. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	74
3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Penncatatan Sipil Kota Malang	78
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	85
A. Inovasi Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	86
1. Debirokratisasi Dalam Inovasii Gampil	86
a. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan	89
b. Pelayanan <i>Mobile Service</i>	91
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Inovasi Gampil	95
3. Penyederhanaan Prosedur dan Ketersediaan Sarana Prasarana dalam Inovasi Gampil	101

a. Sistem Pelayanan Langsung Efektif (SIMPLE).....	101
b. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Penunjang Inovasi Gampil.....	122
4. Kekuatan Sumber Daya dalam Mendukung Inovasi Gampil	125
a. Sumber Daya Manusia Penunjang Inovasi Gampil	125
b. Sumber Daya Anggaran Inovasi Gampil	132
5. Pengamatan Terhadap Inovasi Gampil	134
a. Monitoring dan Evaluasi Inovasi Gampil	134
b. Dampak Positif Inovasi Gampil	139
B. Permasalahan Inovasi Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil..	143
1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia	143
2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendukung	144
3. Sistem Evaluasi dan Monitoring yang Belum Maksimal	145
Bab V PENUTUP	147
A. Kesimpulan.....	147
B. Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	157

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dispenduk Capil Kota Malang 2015	7
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Kota Malang tiap Kecamatan 2012	12
Tabel 1.3 Jumlah Permohonan Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	13
Tabel 4.1 SOP Paket Hemat I (KK dan KTP).....	105
Tabel 4.2 SOP Paket Hemat II (Akta Lahir dan KK)	106
Tabel 4.3 SOP Paket Hemat III (Akta Lahir KTP)	108
Tabel 4.4 SOP Paket Hemat IV (Akta Lahir, KK, KTP)	110
Tabel 4.5 SOP Paket Hemat V (Akta Kematian dan KK)	112
Tabel 4.6 SOP Paket Hemat VI (Akta Kematian, KK, KTP)	114
Tabel 4.7 SOP Paket Hemat VII (Akta Cerai, KK, KTP).....	115
Tabel 4.8 SOP Paket Hemat SiAkad.....	118
Tabel 4.9 SOP Paket Hemat SiApil	120
Tabel 4.10 Sarana Prasarana Penunjang Inovasi Gampil	123
Tabel 4.11 Persebaran Sumber Daya Manusia pada Inovasi Gampil	131
Tabel 4.12 Anggaran Inovasi Gampil 2018	133
Tabel 4.13 Permohonan Penerbitan Dokumen Dukcapil	139
Tabel 4.14 Survei Kepuasan Masyarakat 2018.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Teknik Analisis Data Miles dan Huberman	32
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	80
Gambar 3.2 Nama pejabat dalam Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	81



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hadari, Nawawi. 1991. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- Hamidi. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif : Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang : UMM Press.
- Haris, Herdiansyah. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management* (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah). Malang: Banyumedia
- Nawawi dan Martini.1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada Press
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik ; Lampiran Undang – Undang No. 5 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Publishing, Laboratorium Ilmu Pemerintahan dan Manajemen Publik, Fisip, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Rogers, E.M. *Diffusion of Innovation 5th edition*. New York:Free Press. 2003
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang : UMM Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara : Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta. Hal 194
- Surijadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama

Sulistio, Budi dan Waspa Kusuma, Budi. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik : Wacana, Konsep, Teori dan Problematika*. Bandar Lampung : CV Badranaya

Susanto. 2010. *60 Management Gems*. Jakarta : Kompas

Zauhar, Soesilo. 1996. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara

Jurnal :

Abdul Rais Asmar. *Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kota Makassar)*. Jurisprudentie. 2017

Agus Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 2005

Didik Fatkhur Rochman, Imam Hanafi, Minto Hadi. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik. 2016

Erin Rahmawati, Retno Suryawati. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*. Jurnal Wacana Publik. 2017

Erick S. Holle. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Publik Service*. Jurnal Sasi Vol. 17 No. 3. 2011

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pelayanan Perekaman E – KTP di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik. 2016

Lembaga Administrasi Negara. *Pelayanan Publik Modul Pendidikan dan Pelatihan* PNS. 2016

Marten Prasetyo Junior. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisip UNDIP Semarang

Neneng Sity Maryam. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Prodi Administrasi Bisnis Politeknik Kridamata Bandung. 2016

Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Jurnal Administrasi Publik. 2015.

Yogi Suwarno. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN

Skripsi :

Sri Susanti. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*. Skripsi pada Pendidikan Administrasi Perkantoran FE UNY : Tidak Diterbitkan

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 5 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Peraturan Walikota Malang Nomor 56 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kelurahan

Internet :

<https://malangtoday.net/malang-raya/inovasi-gampil-kota-malang-berhasil-raih-penghargaan/>. Diakses 14 Juli 2018 pukul 16.01

<http://mediamalang.com/pemkot-malang-terapkan-inovasi-gampil-untuk-layanan-kependudukan/>, diakses 14 Juli 2018 pukul 14.27 WIB

<http://marketeers.com/pelayanan-publik-berinovasi-atau-mati/>. Diakses 14 Juli 2018 pukul 17.01

<https://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/> diakses 11 januari 2019 pukul 23.39

https://malangkota.go.id/download/2018/sakip_kota_malang/8.-Laporan-Kinerja-2017.pdf. diakses 4 April 2019

<https://malangkota.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve>. Diakses 4 April 2019

<https://diknas.malangkota.go.id/basis-data/data-alamat-sekolah/>. Diakses 4 April 2019





LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan **peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa** di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinilitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Albertus Aliandu Dadu Wodon
NIM : 201410050311137
Judul TA/Skripsi : Inovasi Gesit Aktif Merakyatnya
Dispendukcapil (GAMPIL) dalam Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Malang
Pembimbing I : Yana S. Hijri, S.IP, M.IP.
Pembimbing II : Nurudin, S.Sos, M.Si

Setelah dilakukan cek orisinilas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut **telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi** pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	100%	20%	14%	3%	0%

Administrator,

Malang, 2019
Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP, MA.




Muhammad Kamil, S.IP, MA.